

cobra® Anwenderbericht

Heidolph Instruments GmbH & Co. KG

Heidolph Instruments ist ein weltweit operierender Hersteller von Laborgeräten wie Rotationsverdampfern, Magnetrührern oder Schüttel- und Mischgeräten. Diese finden Verwendung in der pharmazeutischen Forschung, der chemischen und kosmetischen Industrie oder an Universitäten. Alle Produkte werden am Standort Deutschland entwickelt und hergestellt. Sie stehen für beste Qualität und lange Lebensdauer. Für die Vertriebsarbeit setzt das Unternehmen auf die Software cobra CRM PLUS, die weiterentwickelt wurde und dank regelmäßiger Schulungen der Anwender nun intensiv genutzt wird.



Heidolph Instruments hatte cobra schon seit längerem im Einsatz. Bei einer umfassenden Bestandsaufnahme des IT-Systems stellte sich heraus, dass die Mitarbeiter die Möglichkeiten der Software nicht vollumfänglich nutzten und den Vorteil des CRM-Systems nicht erkannten. So stand am Anfang des Weiterentwicklungsprozesses eine Schulung der Anwender durch Spezialisten des cobra Partners exe GmbH. Dabei konnten neben den Grundfunktionen auch wichtige Tipps und Tricks vermittelt werden. In einer Administratorschulung tauchte anschließend Key Userin Lisa Gjarmati aus dem Bereich Vertrieb und Marketing tiefer in die Details ein. So konnte sie den weiteren Anpassungsprozess begleiten, um die Arbeitsweise der Mitarbeiter in der Software zu berücksichtigen.

Die Basics: kleine Schritte mit großer Wirkung

Nach den ersten Schulungen stieß die Software auf eine deutlich höhere Akzeptanz bei allen Vertriebsmitarbeitern. Nun eröffneten sich neue Möglichkeiten, die man begeistert zusammen mit der exe GmbH umsetzte: Neben der klassischen Adressverwaltung, die alle Kunden, Handels- und Kooperationspartner strukturiert in der Software darstellt, werden nun auch weitere Funktionen genutzt, beispielsweise

der Versand des monatlichen Kunden-Newsletters. Mit dem integrierten Serien-E-Mail-Assistenten lässt sich der Newsletter einfach und schnell im HTML-Format erstellen. Die Empfängeradressen werden per Stichwortsuche und Filterkriterien mit wenigen Klicks selektiert. Denn jeder Kunde erhält passend zum gekauften Produkt ein spezielles Stichwort in der Datenbank. So ist sichergestellt, dass er nur die Newsletter und Angebote erhält, die für ihn relevant sind. Der E-Mail-Versand erfolgt direkt aus der cobra-Software heraus, dabei erhält jeder Empfänger in der Kontakthistorie automatisch einen Vermerk, dass er Adressat des Newsletters war.

In der cobra-Datenbank gibt es die Möglichkeit, Adressen hierarchisch zu gliedern, was für eine deutlich bessere Struktur und Übersicht sorgt. Viele Kunden der Heidolph Instruments sind Universitäten, die Ansprechpartner wiederum verschiedenen Instituten und Abteilungen zugeordnet. „Wir haben die Adresshierarchien komplett überarbeitet und nun eine Guideline erstellt, wie neue Ansprechpartner einzufügen sind“, erläutert Lisa Gjarmati. „Das war zunächst aufwändig, doch es hat sich gelohnt.“ Denn damit haben sich Übersichtlichkeit und Zeitaufwand deutlich verbessert.

„In cobra können wir nun alle wichtigen Informationen sammeln und so eine Wissensdatenbank für alle unsere Geräte aufbauen. Wir freuen uns am meisten über den daraus entstehenden Zeitgewinn.“

Lisa Gjarmati
Key Userin Vertrieb & Marketing
Heidolph Instruments GmbH & Co. KG

Im Überblick

Heidolph Instruments ist ein weltweit operierender Hersteller von Laborgeräten für die pharmazeutische Forschung, die chemische und kosmetische Industrie oder Universitäten. Alle Produkte werden am Standort Deutschland entwickelt und hergestellt.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PLUS
- cobra Mobile CRM

Anzahl Anwender

- 19

Nutzung

Vertrieb, Außendienst, Service

Betreuer cobra Partner:

exe
IT-Prozessmanagement



Bild: Firmengebäude Heidolph Instruments Schwabach



Individuelle Anpassungen für die Garantierregistrierung

Nicht nur die Standardfunktionen der cobra-Lösung brachten bereits eine deutliche Verbesserung der Arbeitsabläufe. Auch die individuellen Anpassungen durch die exe GmbH sorgten für Verbesserungen, beispielsweise im Servicebereich. Heidolph Instruments gewährt auf alle Produkte drei Jahre Garantie. Kauft ein Kunde ein Gerät, so erhält er automatisch einen Garantiebogen, den er ausgefüllt zurücksendet. Die Ablage und Archivierung der Garantierregistrierung war zuvor aufwändig und unübersichtlich. Bisher wurde der Bogen in einen Ordner abgeheftet und anschließend in cobra ein Stichwort eingetragen sowie ein Vermerk im Bemerkungsfeld des entsprechenden Kunden gemacht. Auf diese Weise ließen sich aber die Käufer eines bestimmten Gerätetyps nicht gut recherchieren. Die exe legte darum einen eigenen Reiter „Geräteanschaffung“ in der Datenbank an, der Drop-Down-Felder mit allen Geräte- und Seriennummern enthält und somit schnell ausgefüllt werden kann. Damit konnten die Service-Mitarbeiter nicht nur die Garantieeinträge

schneller erfassen, sondern haben auch umfangreiche Recherche- und Filterfunktionen zur Verfügung, um Zielgruppen für Cross- und Upselling-Aktionen präzise zu recherchieren. Meldet ein Kunde einen Schaden, so erkennt das Service-Team außerdem sofort, ob noch Garantie besteht oder eine besondere Kulanz gewährt werden sollte.

cobra Mobile CRM für den Außendienst

Die Außendienstmitarbeiter nutzen cobra entweder auf ihren Laptops über eine Terminal-Server-Verbindung oder unterwegs auf ihren iPads via cobra Mobile CRM. Dabei steht der Blick in die Kontakthistorie und die Geräteanschaffung im Vordergrund. So lässt sich leicht an vorangegangene Themen anknüpfen und Fragen lassen sich zügig klären. Die Einstellungen der Zugriffsrechte in cobra sorgen dafür, dass jeder Mitarbeiter nur die Daten aus seinem eigenen Vertriebsgebiet einsehen kann.

Es wird noch mal spannend: die Applikationsdatenbank

Aktuell planen Heidolph Instruments und die exe GmbH eine weitere Verbesserung der unternehmensinternen Abläufe mit cobra: die Applikationsdatenbank. Hintergrund sind vielfältige Anfragen zur spezifischen Nutzungsweise der unterschiedlichen Geräte beispielsweise zu Destillaten, Temperaturregulierungen oder Ventilen. Als international agierendes Unternehmen ergeben sich Fragen sowohl von den deutschen Endkunden als auch den weltweiten Handelspartnern. Aufgrund unterschiedlicher Ansprechpartner kann es passieren, dass verschiedene Mitarbeiter dieselben Anfragen bekommen. Zur Beantwortung sind aber teilweise aufwändige Recherchen notwendig. In cobra soll nun eine neue Datenbank entstehen, die als Wissenssammlung alle wichtigen Informationen und bereits beantwortete Fragen zu den jeweiligen Geräten beantwortet. „Wir freuen uns schon darauf, was die exe sich dazu einfallen lässt – und auf den weiteren Zeitgewinn“, sagt Lisa Gjarmati.

cobra erfolgreich im Einsatz bei:



Heidolph Instruments GmbH & Co. KG
www.heidolph-instruments.de